

## UZAKTAN ÖĞRETİMDE KALİTE VERİMLİLİK VE ÜRETKENLİK

Öğr.Gör. Hülya ERGÜL \*

### ÖZET

Bilgi toplumu olgusu, toplumların sürekli bir kalite, verimlilik ve üretkenlik arayışında olması gerektiğini ortaya koymaktadır. Ülkelerin gelişmesini, yaşam standartlarının yükselmesini, rekabet güçlerinin artmasını sağlayan bu kalite, verimlilik ve üretkenlik üçgeninin odak noktasında insan kaynağı bulunmaktadır. İnsan kaynağının kapasitesinin değişen koşullar karşısında gelişme gösterebilmesi ise yapılan eğitim faaliyetlerinin başarısına bağlıdır. İnsanların daha nitelikli olmalarını sağlayacak bilgi ve becerilerle donatma sorumluluğundaki eğitim örgütlerinin de aynı duyarlılığa önem vermesi gerekmektedir. Bilginin dolaşım ve paylaşım hızını arttırmakta eğitim maliyetlerini düşürmekte, eğitim hizmetini yaygınlaştırmakta, geleneksel modellere alternatif olan uzaktan öğretim modelleri daha verimli, esnek ve üretken bir model olarak görülmektedir. Bir uzaktan öğretim uygulaması olan Açıköğretim Fakültesi, öğrencilerinin gereksinimleriyle bütünleşmemesinden kaynaklanan bir kalite ve buna bağlı olarak verimlilik ve üretkenlik sorunuyla karşı karşıya kalmaktadır. Bu makalede Açıköğretim Fakültesi' nin kalite, verimlilik ve üretkenlik ölçütlerini geliştirebilecek önerileri sunmak amaçlanmaktadır.

Yirmibirinci yüzyıla çok az kala, tüm toplumların çok köklü bir değişim süreci içine girdiği artık herkesçe kabul edilmektedir. Özellikle 1960' lardan itibaren kimi sosyal bilimciler, ileri düzeyde endüstrileşmiş ülkelerin temel özelliklerinde köklü değişimler olduğunu gözlemlemişlerdir. Giderek yoğunlaşan değişimler sonucu oluşan yeni toplum yapısını tanımlama amacına yönelik olarak birçok kavram tartışmaya açılmıştır. Bu kavramlardan en çok kabul göreni "bilgi toplumu" dur.

En ilkel toplumlardan günümüze kadar geçen süre içerisinde ortaya konulan önemli buluşlarla birlikte, bilgi hızı artış göstermiştir. Düşüncelerin yazıya dökülmesi, basım teknolojisi, sanayi devrimi, bilgisayar ve iletişim teknolojisindeki ilerlemeler, bilginin gelişmesinde önemli dönüm noktaları olmuştur. Özellikle sanayi devriminden sonra bilgi artışındaki yeni gelişmeler

---

\* Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi.

sürekli özellik kazanmıştır. Bu hızlı değişim süreci insanı ve toplumsal yaşamı etkilemiştir. Değişim sürecinin bir uzantısı olarak insanların çalışma biçimleri yanında dünya görüşleri de değişmiştir. Artık yeni bilgilere hızla ulaşmak, onları depolamak ve en kısa zamanda uygulama alanına aktarabilmek günümüz insanı için bir lüks ya da ayrıcalık değil bir gereklilik olmuştur.

Hızlı bilgi artışı ve değişim, ekonomi, politika ve kültürde, toplumsal yaşamın her boyutuna yansımaya başlamıştır. Özellikle bilgisayar ve iletişim teknolojileri sayesinde insanların sahip oldukları bilgileri çok kısa sürelerde kullanmaya başlaması, bilginin en önemli güç olmasını sağlamıştır. İletişim teknolojisinde gerçekleşen gelişmeler, bilgi toplumuna geçmekte en büyük etken olmuştur. Bilgi toplumunun en belirgin özelliği, bilginin toplanması, yeniden düzenlenmesi ve yayımı işlemlerindeki yeni gelişmeler olarak göze çarpmaktadır.

Bilgiyi saklama ve bilgiyi iletmede son yıllarda sağlanan olağanüstü gelişmeler eğitim alanına da yansımaktadır. Artık eğitimde bilgiyi öğretmek yerine, bilgiye ulaşmak, ulaşılan bilgiden yararlanmak ve yeni bilgiler üretmeyi amaçlayan bir felsefeye sahip olan toplumlar, bilgi toplumu olma yolunda daha hızlı ilerleyebilmektedirler.

Bilgi toplumuna ulaşma, toplumların sürekli olarak verimli ve üretken olmalarını gerektirmektedir. Zira bilgi toplumu kavramı, kendi içinde, insanların yaşam kalitesini yükseltme, sosyal ve ekonomik örgütlenmenin verimini artırma potansiyelini taşımaktadır. Bu nedenle, bilgi toplumunda kalite, verimlilik ve üretkenlik kavramları son derece önem taşımaktadır. Bilgi toplumuna uyumu sağlamada üzerine büyük görev düşen eğitim alanında ise kalite, verimlilik ve üretkenlik, olmazsa olmaz birer unsur haline gelmiştir. Bu çalışmada öncelikle kalite, verimlilik ve üretkenlik kavramlarına ve aralarındaki ilişkilere değinilerek, genelde eğitim, özelde ise uzaktan öğretimde kalite, verimlilik ve üretkenliğin gerekliliği irdelenecektir.

## **KALİTE KAVRAMININ GELİŞİMİ**

Kalite kavramına bakıldığında, kalitenin nicelikten çok nitelikle ilgili yetişme olduğu görülmektedir. Kalitenin farklı alanlarda çok değişik tanımları yapılmıştır: kalite verimlilik; kalite etkili olmaktır; kalite esnekliktir; kalite fevkaladeliktir gibi. Genel olarak kalite, değişim, gelişim, yeniden yapılanma, önceden belirlenen niteliklere sahip olma, sürekli başarı, esneklik olarak tanımlanabilmektedir (Ünal, 1997:5).

Kalite kavramı 1900' lerde ilk ortaya atıldığında sadece denetleme anlamında kullanılmaktaydı. Bir organizasyonda kalite departmanının görevi, denetleme

yaparak sürecin sonundaki hataları bulup düzeltmekti. 1951'deki Toplam Kalite Kontrol kavramıyla bu sistem değişmiş, mal ya da hizmet üretildikten sonraki hatayı bulmak ve düzeltmek yerine kalite çalışmaları "hatayı önleyici" bir özellik kazanmıştır. 1960' larda "kalite güvencesi" nden bahsedilmeye başlanmıştır. Kalite güvencesinde, hataları üretim sürecinin sonunda görüp düzeltmek yerine, bunların önceden belirlenen kalite seviyesine uygunluğu için üretimin her aşamasında istatistiksel metotlarla kaliteyi sağlama önemlidir. Veri toplama, periyodik olarak izleme ve değerlendirme, süreklilik ve müşteri tatmini ön plandadır (Köksoy, 1997).

Daha sonra kalite problemlerinden ve hatalarından kimin sorumlu olabileceği sorusunun gündeme gelmesi ile birlikte toplam kalite yönetimi oluşmuştur. Zira kurumun tüm işleyişine hakim bir kalite politikası yaratabilmek ve bunun sürekliliğini sağlayabilmek için yönetimin destek ve katılımına ihtiyaç vardır. "Toplam Kalite Yönetimi, müşteri beklentilerini her şeyin üzerinde tutan ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi, tüm faaliyetlerin yürütülmesi sırasında ürün ve hizmet bünyesinde oluşturan bir yönetim biçimi olarak tanımlanmaktadır. Toplam kalite yaklaşımı, müşteri gereksinimlerini en iyi şekilde karşılamayı hedefleyen bir yaklaşım olduğu kadar maliyetleri de düşüren bir yönetim biçimi olarak değerlendirilmektedir" (Gürgen, 1997:51). Maliyetleri düşürerek verimliliği artıran bu yönetim şeklinin örgütlerin rekabet gücünü geliştirdiği düşünülmektedir.

Bir ürün veya hizmette kaliteden söz edebilmek için olayı üretim süreci boyutunda irdelemekte yarar vardır. Bir üretim süreci; Hammadde, Üretim, Ürün, Tüketim boyutlarından oluşmaktadır.

Kalite kontrolünün başlangıcında ürünün ya da hizmetin kalitesini artırmakla ilgileniliyordu. Eğer ürünün kalitesi denetlenebilirse kalitenin varlığından söz ediliyordu. İşletmeler, hem taleplerindeki artışı hem de buna bağlı parasal girdilerinin artışı sağlamak için kaliteli ürüne ulaşma arzusunda. Bunun için hammaddenin de kaliteli olmasının gereği ortaya çıkmaktadır. Zira kaliteli ürün elde edebilmek için sadece ürünün kalitesini denetlemek yeterli gelmemektedir.

Üretim sürecinin kaliteli ürünü üretecek yeterliliğe gelmesi ise hammadde boyutunda, teknolojiyi doğru kullanacak insan gücü kaynağına yatırım yapılması ve bu kaynağın da kaliteli olmasıyla doğru orantılıdır. Tüm bunlar sağlandığında, başka bir deyişle, kaliteli hammadde kullanarak, kaliteli üretim yapılarak, kaliteli ürün veya hizmet üretildiğinde bile tüketim boyutunda kalite açısından sorunlar yaşanabilir, çünkü kaliteyi tanıyacak kalite duyarlılığı olan, kaliteli ürünü ya da hizmeti kalitesizden ayırabilecek tüketiciler olmadığında bu süreçte kaliteden söz edilemez. Kısacası bir ürün veya hizmetin kalitesinin üretim ve tüketim süreçlerindeki insan kaynaklarının kalitesine bağlı olduğunu söylemek hiç de

yanlış olmaz. Üretim sürecinin bir girdisi olarak insan kaynağının kalitesizliği, üretimde yavaşlama, duraklama önceden belirlenen kalite standartlarına ulaşamama, dolayısıyla da düşük verimliliğe neden olmaktadır. Oysa kaliteli girdi, kaliteli ürün ve yüksek verimlilik için vazgeçilmez bir önem taşımaktadır. Görüldüğü gibi kalite ve verimlilik arasında çok yakın bir ilişki söz konusudur.

## VERİMLİLİK

Verimlilik kavramı, en az gider ve kaynak harcıyarak en çok fayda sağlamak olarak tanımlanabilir. Verimlilik kavramı, bu nedenle, ürünle kaynak arasında ters oranlı bağıntıyı ifade etmektedir.

Günlük dilde verimlilik yaygın olarak " Prodüktivite" tanımı ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Oysa Fransızca kökeni ile "productivite" sözcüğü "Produire" yani "üretmek" fiilinden türetilmiş olup "üretebilme yeterliği" anlamına gelmektedir. Türkçe'de üretilme yeterliği yani üretkenlik, üretimde ürünün birim başına çeşitlenmesi ve sayıca artması olarak tanımlanabilir. Üretkenlikte üretim sonunda, ürünün nicel (sayısal, biçimsel) ve nitel (çeşitlilik vb.) artışı söz konusudur. Giderlerin azaltılmasıyla ilgili olan verimlilikte ise üretebilme yeterliliğinin yanında, "...bir atımın, bir çoğalmanın, bir fazlaşmanın üretebilme yeterliliği ile birlikte oluştuğu" ifade edilmektedir. (Gürsoy, 1985:5).

İnsanlar gereksinimlerini çoğunlukla ve özellikle doğal kaynaklarla karşılar. İlkel toplumlarda, kendi gereksinimlerini karşılarlarken doğal kaynakları üretmeden tüketen insanoğlu, zamanla tüketim yanında üretim olanaklarının gelişmesiyle, edilgin konumunu terk etmiş, bu kaynakları kendisi de çeşitli şekillerde üreterek etkin, yani üretici konumuna geçmiştir. Üretici konumuna geçtiğinden itibaren, verimlilik insanoğlunun karşısına hep bir sorun olarak çıkmıştır.

Günümüzde az gelişmiş ülkeler için yoksulluktan kurtulma, gelişmiş ülkeler için de kendi varlıklarını koruyarak geleceklerini güven altına almaya yönelik ekonomik kalkınma çabalarının en önemli faktörü verimliliğdir. Bir ülkenin verimlilikte genel amacı, verimlilik artışı sayesinde ekonomisini güçlendirmek ve toplumdaki yaşam düzeyini yükseltmek yönündedir. Dolayısıyla, verimlilik, bir ülkede, yaşam standardını belirleyen en iyi göstergelerden birisidir. Çünkü verimlilik artışı sayesinde, ürünler bollaşmakta, çeşitlenmekte, bir anlamda üretim girdileri azalmaktadır. Böylece toplumun tüm kesimleri verimliliğın olumlu sonuçlarından faydalanmakta, toplumun refah seviyesi yükselmektedir. Verimlilik kavramının uygulama alanı giderek genişlemektedir. Tarımdan sanayiye, ticarete, hizmet sektörüne kadar her alanda uygulanabilmektedir.

Günlük yaşamı etkileyen her sorunun temelinde verimlilik yatar. Kısaca belirtmek gerekirse:

" Bir ülkedeki endüstriyel gelişmeyi belirleyen temel faktör, bu alandaki verimlilik artışıdır.

- Ekonomik gelişmeden etkilenen siyasal güç de verimlilikle belirlenir.
- Bir ülkedeki satın alma gücü de verimlilik artışıyla artar veya azalır.
- Çalışan nüfusun meslekler arasındaki paylaşımı da çeşitli faaliyet alanlarındaki verimlilik artışıyla belirlenir.
- Herhangi bir alandaki çalışma hacminin ölçülmesi verimliliğe göre ayarlanır.
- Eğitim, bir alanda verimlilik artışı sağlamak amacıyla düzenlenir ve yönetilir.
- Ekonomik bunalımlar, verimlilikteki artış ve azalışlarla izah edilir.
- Dış ticareti belirleyen en önemli faktör verimliliğidir.
- Şehirleşme, verimlilik artışının desteklediği bir sosyal gelişmedir.
- Savunmada güçlülük, bir verimlilik sonucudur.
- Çevre kirlenmesi bir verimlilik sonucudur". (Gürsoy, 1985:13-14)

İster az gelişmiş, isterse gelişmiş olsun tüm ülkeleri başarıya götürecektir yöntemlerin başında verimlilik gelmektedir. Verimlilik, bir ülkenin yaşam standardını ve gelişmişlik düzeyini belirlemektedir. Günümüz bilgi toplumu sürecinde, daha yüksek bir hayat standardının sağlanmasında, rekabet savaşında, verimlilik yoluyla başarı kazanma önemli bir çıkış noktası olarak görülmektedir, çünkü verimlilik ekonomik performansın en iyi göstergesidir.

## **VERİMLİLİK VE EKONOMİ İLİŞKİSİ**

Sanayi Devriminden sonra ekonomik yaşam büyük değişikliklere uğramıştır. Ülkelerin kendi içinde ve birbirleri arasındaki ekonomik etkinlikler giderek yoğunlaşmış ve karmaşık bir hal almıştır. Sanayileşen ülkelerin bir kısmı, bilim ve teknolojilerinin de ilerlemesi sayesinde sanayi ötesi bir toplum düzenlerinden birisi olan bilgi toplumuna geçmişlerdir.

Bilgi toplumunun ekonomideki yansıması küreselleşme olarak algılanmaktadır. Emek ve hizmet hareketliliği açısından sınırların yavaş yavaş ortadan kalktığı bu küreselleşme süreciyle birlikte, dünyadaki ülkelerle, daha ucuz ve daha kaliteli emeğin bulunduğu yere gitme eğilimi ortaya çıkmaya başladı. Bu da küreselleşmeyle birlikte ortaya çıkan uluslararası bir rekabetin sonucudur. Böyle bir global rekabet ortamında başarılı olmanın tek yolu, düşük maliyette mal ve

hizmet üreten rakiplere oranla daha fazla, daha kaliteli ve daha kısa zamanda, daha ucuza ürünler sunabilmekten, kısacası verimlilikten geçmektedir.

İşletmeler açısından verimlilik, daha az kaynakla üretimi gerçekleştirerek, çağın gereklerinden biri olan bilgi teknolojisini kullanarak kaynakların çeşidini, kalitesini artırarak ve maliyeti düşürerek, gene bilgi teknolojilerinin yardımıyla müşterilerin beklentilerini rakiplerinden önce saptayarak ürünlerde gerekli çeşitlilik ve yenilikleri yaparak gerçekleştirebilmektir. Görüldüğü gibi, bilgi teknolojileri, verimlilik artışının arkasındaki temel etkenlerden birisidir. Üretimde bilgi teknolojilerinin kullanılması (otomasyon, robotik, bilgisayar, vb.), mal ve hizmetlerin daha az işgücüyle daha ucuza elde edilmesine, daha bol üretilmesine ve daha kaliteli olmasına olanak sağlamakta, dolayısıyla da verimlilik yükselmektedir. Sonuçta, verimliliğin, tüm insanlığın yaşam düzeyi ve kalitesinin artırılmasında önemli bir unsur olduğu söylenebilir. Üretimde verimliliğin yükselmesine bağlı olarak üretkenlik de büyük bir olasılıkla yükselecektir. Gerçekte birbirinden farklı olmasına rağmen, verimlilik ve üretkenlik kavramları tamamen birbirinden bağımsız değildir.

## VERİMLİLİK-ÜRETKENLİK İLİŞKİSİ

Üretkenlik (Prodüktivite), üretim faktörlerini en uygun biçimde kullanarak gerçekleştirilen üretim düzeyi olarak tanımlanmaktadır (Kobu, 1987:4). Üretim faktörleri gelişigüzel kullanıldığında, elde edilen üretim de buna bağlı olarak sıradan bir değer olarak ortaya çıkacaktır. Ancak bu üretim zincirinin her faktörü en uygun biçimde kullanıldığında daha yüksek bir fayda elde edilebilmektedir. Kısacası, üretkenlik birim başına elde edilen faydadır (Saygılı, 1991).

Üretkenlik, gerçekleşen üretim performansını göstermektedir. Taleplerdeki miktar ve içerik değişiklikleri, üretilebilir nitelikteki ürünlerin sayısını ve çeşitliliğini gerektirecektir. Eğer işletmeler üretim açısından esnek bir yapıya sahipse, bu onların değişen taleplere yanıt verebilme yeterliklerini artıracak ve böylece üretkenliklerine de olumlu etki etmiş olacaktır.

Üretkenlik kavramının genelde verimlilikle karıştırıldığı görülmektedir. Yukarıda verimlilik, birim başına elde edilen fayda olarak tanımlanmıştı. Verimlilikte ise, en az giderle en çok fayda sağlama söz konusudur. Başka bir deyişle verimlilik, üretkenliği de içine alan daha geniş kapsamlı bir kavramdır. Bu nedenle verimliliğin yüksek olduğu durumlarda üretkenliğin de yüksek olduğu söylenebilir. Ancak her yüksek üretkenlik, her zaman verimli üretim anlamına gelmeyebilir. Örneğin, otomatik tezgahlarla yapılan üretim eskisine oranla artırılabilir; ancak yeterli pazarlama yapılmadığında veya artan üretim, yapılan

yatırım masraflarını karşılamadığında verimlilik düşebilir. Bu durumda verimliliğin, üretkenlikten daha temel bir unsur olduğu söylenebilir. Verimliliği artırmak için, mevcut olanakları en iyi şekilde kullanmak, ürün tasarımı basitleştirmek, yüksek kalite sağlamak için gereken tedbirleri almak, stok planlaması yapmak gibi uygulamalar söz konusudur (Saygılı,1991).

Üretim faktörlerinden birisi olan insan kaynağının bilinçli kullanılması ile bir ülkenin üretkenliği artırılabilir. İnsan kaynağının eğitilmesinin, yeteneklerinin geliştirilmesinin, üretkenliği artırıcı sonuçlar getirdiği görülmektedir. İster işletme isterse ülke bazında olsun, verimlilik ve üretkenlik artışını, ürün ve hizmet kalitesindeki iyileştirmeyi etkileyen en önemli faktörün insan kaynağı olduğu açıkça görülmektedir. Bu nedenle özellikle son yıllarda insan kaynağına büyük önem verilmekte, tüm sektörlerde en çok yatırım insan kaynağına yapılmakta, insanı odak noktası yapan yönetim anlayışları benimsenmektedir. Zira insan kaynağının eğitilmesi ve niteliklerinin geliştirilmesine yönelik eğitim çabalarının verimlilikte çok büyük önem taşıdığı herkesçe bilinmektedir."...Hatta, değişik ülkeler arasında ekonomik performansın basit bir kıyaslaması bile, hem verimlilik düzeyi ve hem de ekonomik büyüme açısından en doyurucu sonuçların insan gücünün en iyi öğretim gördüğü ülkelerde alındığı görülmektedir..." (Ekin, 1997:142). Toplumsal refahın sağlanması ve ülkenin kalkınması için, yetişen her insana, verimlilik bilincini eğitim yoluyla aşımak ve böyle bir tutumu kültür değerlerinin bir parçası haline getirmek gerekmektedir. Sonuçta, eğitimin, insan kaynağının ve insan kaynağının kalitesinin geliştirilmesinde temel bir araç olduğu görülmektedir.

## **EĞİTİMİN EKONOMİK KALKINMADAKİ ROLÜ**

Ekonomik büyümenin tanımlanmasında salt sermaye ve emek değişkenlerinin yetersiz kaldığını, buna karşılık "teknolojik değişme" olarak nitelendirilen değişkenin büyük ölçüde eğitime ve eğitim yatırımlarına bağlı olduğunu ortaya koyan sayısız araştırma vardır. Bu araştırmalardan birinde, eğitimin ekonomik büyümeye katkısı ölçülürken artan eğitim düzeyinin emeğin üretkenliğini önemli ölçüde artırdığı vurgulanmaktadır (Gülbeden, 1991:65)

Kişinin sahip olduğu bilgi ve beceriler kişilerde, hammadde, para gibi fiziki sermayeye benzer, insani sermaye diye adlandırılan bir sermaye türünü oluşturmaktadır. Kişilerin bünyesindeki bu bilgi ve beceriler, örgün eğitim, yaygın eğitim, iş başı eğitimi, hizmet içi eğitimi gibi yollarla zenginleştirilebilmektedir. İnsan kaynağına yapılan bu tip eğitim yatırımları sayesinde, kişinin marjinal üretkenliği artmakta ve kişi daha yüksek seviyede gelir elde edebilir duruma gelmektedir. Artık insan kaynağın yapılan yatırımın bir tüketim değil, mal ve

hizmetleri üreten emeği kapasitesinde ve kalitesinde artışa neden olan bir yatırım olduğu görüşü benimsenmektedir. Bu nedenle eğitime yapılan yatırımın, insan kaynağına yapılan ve çalışanların daha yüksek ürün vermesine, üretken olmasını sağlayan bir yatırım olduğu söylenebilir.

Eğitimin, ekonomiye hem doğrudan hem dolaylı katkıları vardır. İnsan kaynaklarının eğitilmesi ve geliştirilmesi ile, insan gücünün üretime olan katkısının artırılması, eğitimin ekonomiye doğrudan yaptığı bir katkıdır. Bunun yanında eğitim, kişilerin davranışları, değer yargıları, hayat görüşleri üzerine etki ederek kişilerin yenilikleri benimsemelerine ve yeni üretim yöntemlerinden yararlanmalarını sağlayarak ekonomik kalkınmaya dolaylı bir katkı sağlamaktadır (Gülbeden, 1991).

## **BİLGİ-EKONOMİ-EĞİTİM BAĞLANTISI**

Çağımızın en önemli özelliği haline gelen hızlı değişim gereksinim duyulan bilgi miktarını da artırmaktadır. Günümüz toplumu ve ona bağımlı iş yaşamı bir bilgi devriminin ortasında yer alırken, bu olgu yalnızca bireylerin daha hızlı ve akılcı çalışmasına yol açmakla kalmayıp toplumlarda bir takım değişimleri de beraberinde getirmektedir (Tekeli, 1994). Ekonomik yaşamda bilgi, rekabetin bir ön şartı durumuna gelmiştir. İşletmeler, rakiplerine karşı daha avantajlı duruma geçmek ve sundukları ürünü daha iyi pazarlayabilmek için bilginin ne kadar önemli olduğunu baştan itibaren kavrayarak, bilgi çağının getirdiği teknolojik gelişmelerden oldukça fazla etkilenmişlerdir. İşletme ya da örgüt içindeki etkin bilgi alışverişi, işlerin daha hızlı ve verimli yürütülmesinin bir gereğidir. Bilginin örgüt içinde daha çabuk yayılması sorunların daha çabuk çözülmesini, müşteri taleplerinin daha çabuk yerine getirilmesini sağlayacaktır. Aksi halde, yani çok sınırlı veya güç olan bilgi akışı, işletme için bazı fırsatların kaçırılmasına neden olacaktır. Böylece bilginin günümüzde, üretimin bir numaralı kaynağı haline geldiği ve neredeyse hammadde, enerji, sermaye ve iş gücünden daha yoğun bir şekilde ekonomiyle ilişkisi olduğu söylenebilir.

Bilgi sistemleri, ülke ya da işletme düzeyinde bir iletişim hiyerarşisi yaratmaktadır. Bir kurumda ya da işletmede üst düzey yönetimin amacı, bilgiye anında ulaşarak bunu yönetim için kullanmaktır. Bilgi teknolojileri sayesinde bilgi akışı hızlanacak, bu da kararların daha hızlı alınmasını, zaman ve kaynak tasarrufunu ve dolayısıyla işletme verimliliğinin ve üretkenliğinin artmasını sağlayacaktır.

Gelişen teknolojiye paralel olarak işverenlerin önemli bir hedefi, üretkenliği artırmak ve özellikle emek gücünün yüksek olduğu alt kademe çalışanlarını



makinelerle ikame etmektir. Bu durumda, iş yerinin verimliliği ve üretkenliği açısından makinenin yerini aldığı personelin örgütte yeni bölümlere aktarımı gündeme gelecek, çalışanların yeni bölümlere adaptasyonu için de eğitim söz konusu olacaktır (Tekeli, 1994).

Yukarıda da bahsedildiği üzere günümüz üretim süreçlerinde makine ve robot teknolojilerinin kullanılmasıyla iş yerlerinde fiziksel güce duyulan gereksinim azalmakta, karmaşık teknolojinin gerektirdiği yeni bilgi, beceri ve zihinsel yeteneklere olan gereksinim, başka bir deyişle eğitim gereksimi ise giderek artmaktadır, çünkü yetenekli işgücünün kapasitesinin değişen koşullar karşısında gelişme gösterebilmesi eğitim faaliyetlerinin başarısına bağlıdır.

Her çağda, insanlar yaşamları boyunca yeni öğrenme durumlarıyla karşı karşıya kalmışlardır. Ancak özellikle bir bilgi devriminin yaşandığı günümüzde yaşam boyu öğrenme daha bir önem kazanmıştır. Yaşamı boyunca yeni bilgileri öğrenmeye açık olmak ise kişilerin kendilerini geliştirmek için gerekli zemini oluşturmaktadır. Yetişkinler için hazırlanan çeşitli eğitim programları, hizmet-içi eğitim programları, gençlere yönelik yaygın eğitim çalışmaları, bireylerin kendilerini geliştirmelerini, yaptıkları işte daha verimli ve üretken olmalarını sağlamaktadır.

Hızlı bilgi artışı, tüm dünyada yaygın eğitime daha çok önem verilmesine yol açmaktadır. Ülkeler, ulusal eğitim programlarında yaygın eğitim ve özellikle yetişkin eğitime yönelik programlar uygulamaktadır. Bu anlamda Türkiye' de örgün eğitimin yanı sıra, çeşitli yaygın eğitim kursları, mesleki kurslar, uzaktan öğretim gibi çalışmaların gerçekleştirildiği görülmektedir.

## **EĞİTİMDE KALİTE-VERİMLİLİK-ÜRETKENLİK GEREKLİLİĞİ**

Bir fabrika veya örgüt, hammaddeyi işleyerek veya hizmet oluşturarak üretimde bulunur. Üretim mal ya da hizmet olarak ortaya konulur. Eğitim örgütleri de insan davranışlarında istendik değişiklikler meydana getirerek hizmet üretiminde bulunurlar. Buradan, eğitim örgütlerinin amacının istenilen kaliteyi (müşterinin gereksinimini) en verimli şekilde üretmeyi sağlayacak bilgi, beceri ve davranışları kazandırmak olduğu söylenebilir. Eğitim örgütlerinin çıktısı olan insanın istenilen nitelikte yetişememesi, hem bireyi, hem eğitim örgütünü, hem bireyin daha sonra çalışacağı örgütleri de etkileyecektir. İnsanların daha iyi eğitilmiş, daha verimli ve üretken olmalarını sağlayacak bilgi ve becerilerle donatılması sorumluluğundaki eğitim örgütlerinde kalite duyarlılığına önem verilmesi bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır.

Eğitimin görevi, gereksinim duyulan alanların özelliklerine göre iyi eğitilmiş insan kaynaklarını sürekli ve düzenli olarak sağlamaktır. Yani eğitimin işlevi kaliteli insan kaynaklarını yetiştirmektir. Kaliteli insan kaynaklarını eğitebilmek için de her şeyden önce eğitim kurumlarının kaliteli hizmet sunması gerekir. Eğitim kurumlarının kaliteli olmayı hedeflemesi ise, müşterilerinin gereksinimleriyle bütünleşmesini gerektirmektedir.

Endüstri toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinde, kamu ve özel sektör kurumlarının yükseköğretim mezunlarında olmasını istediği nitelikler ile yükseköğretim öğrencilerinin beklentileri de değişmektedir. Endüstri toplumunda, ömür boyu hep aynı işi en iyi şekilde yapacak belli konularda uzmanlaşmış insanlara gereksinim duyulurken, bilgi toplumunda yükseköğretim mezunlarının daha esnek ancak çeşitlilik gösteren işleri yapacak, yaratıcı, yeni teknolojiyi kullanabilen, öğrenmeyi öğrenme becerisine sahip, disiplinlerarası projelerde takım çalışmalarına katılabilen, gerektiğinde risk alabilen, gelecekteki yeni durumlara kolayca uyum sağlayabilen, yeni sorunlara yeni çözümler üretebilen, sorumluluk sahibi bireyler olarak yetiştirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Gereksinim duyulan bu davranışları bireylere kazandırırken de söz konusu olan, eğitimin kaliteli olması gerekmektedir.

Müşterilerinin bu gereksinimleri karşısında, eğitim kurumları, kendi eğitim-öğretim programlarında gerekli değişiklik ve düzenlemeleri yapmak zorunda kalacaklardır. Bu konulardaki dünyadaki yenilikleri, yapılan araştırma çalışmalarını izleyerek eğitim kurumlarında yeniden yapılanmaların gerçekleştirilmesi, kaliteli insan kaynağının yetiştirilmesi açısından son derece önemlidir. Zira bilgi çağı insanının yetişmesine uygun eğitim gereksinimlerini karşılamak için, bu kurumlarında kendilerini değişen taleplere yanıt verebilecek şekilde yenilemeleri bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır.

Bilgi toplumu diye adlandırılan günümüz toplumlarında, bilgi, çağdaş insanın en doğal gereksinimidir. Bilgi toplumunda, bilginin hızlı ve yoğun bir şekilde artışı ve iş yaşamında yeni yeni uzmanlık alanlarının ortaya çıkmasıyla birlikte, insanlar kendilerini sürekli geliştirme, yenileştirme ve bilgi edinme gereksinimi içerisindeyimdirler. Ancak geleneksel örgün modeller, zaman ve mekan kısıdının karşısında, kitlelerin bu tip çağdaş taleplerini karşılamakta yetersiz ve çaresiz kalmaktadır. Bilginin dağıtım ve paylaşımındaki artış, kitlelerin eğitim taleplerinin aşırı çeşitlenmesine neden olmuş, bu aşırı çeşitlenme de eğitim sorunlarına yenilerini eklemiştir.

Çağdaş öğrencilerin bilgi gereksinimlerini karşılamak için yararlanabilecekleri geleneksel modeller, zaman ve mekan olanaklarının yetersizliği nedeniyle eğitim hizmetini öğrencinin ayağına kadar götürememektedir. Oysa bilgi toplumunda

öğrencinin mümkün olduğu kadar az emek ve zaman sarf ederek bilgiye ulaşması bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca bilgi o kadar hızlı dolaşım yayılmaktadır ki, öğrencilerin güncelliğini ve geçerliliğini yitirmeden bilgiye ulaşması gerekmektedir. Geleneksel modellere bakıldığında, bilginin dolaşım hızının düşük olduğu görülmektedir. Geleneksel modellerde öğrenin gören öğrenciler, güncelliğini ve geçerliliğini yitirmiş bilgilerle yetinmek zorunda kalmakta, bu da eğitimde bir verimlilik ve üretkenlik sorunu olduğunu göstermektedir.

Eğitim aracılığıyla dolaşımı ve paylaşımı sağlanan bilgi, bu hizmetten yararlananların gereksinimini karşıladığı oranda verimli, işlevsel ve etkilidir (Barkan, 1994:105). Geleneksel eğitim modellerinin, kitlelerin bireyselleşen ve çeşitlenen eğitim gereksinimlerini zaman, mekan araç-gereç ve personel açısından karşılayamadığı, bilginin dolaşım hızına erişemediği oranda verimsiz ve bir o kadar da üretken olmadığı aşikardır. Bu durumda yapılması gereken, kitlelerin çeşitlenmesi gereken ve bireyselleşen taleplerine yanıt verebilecek, kaliteli eğitim hizmetini insanların ayağına götürebilecek çağdaş bir eğitim modeline geçmektir. Bu da uzaktan öğretim modelidir.

## **UZAKTAN ÖĞRETİM UYGULAMASI OLARAK AÖF'DE KALİTE-VERİMLİLİK VE ÜRETKENLİK**

"Bir uzaktan öğretim uygulaması olarak açıköğretim, artan eğitim ihtiyacı ve örgün öğretim kurumlarının buna yanıt verememesi karşısında yeni iletişim teknolojilerinin kullanılarak, eğitimi etkinlikle sağlama modeli" olarak görülmektedir ( Hakan, 1991:118). Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi (AÖF) bu modelin Türkiye'deki en önemli örneğidir. Açıköğretim Fakültesi' nin uyguladığı açıköğretim programları dört önemli boyuttan oluşmaktadır:

- Basılı ders malzemeleri,
- Televizyon ve radyo programları,
- Akademik danışmanlık hizmetleri,
- Öğrenci işleri ve sınavlardır.

Açıköğretim programlarını oluşturan bu hizmetlerin tamamı Anadolu Üniversitesi' nin çeşitli birimleri ve Açıköğretim Fakültesince yürütülmektedir.

Açıköğretim Fakültesi'nde, şimdiye kadar, İş İdaresi ve İktisat Programları, Eğitim Önlisans Programı, Batı Avrupa Programları, Halk Eğitim Öğretmenleri Önlisans Programı, Lisans Tamamlama Programları, Hemşirelik Önlisans Programı gibi programlar yürütülmüştür. Bu programlardan bazıları sona ermiş veya ermek üzeredir. Bazıları ise, özellikle dört yıllık olan programlardır ve halen

devam etmektedir. Ancak bu programlardaki öğrenci sayısında özellikle ilk kayıttan sonraki kayıt yenilemelerde düşüşler gözlenmeye başlamıştır. Buna neden olarak açıköğretim müşterileri olan öğrencilerin gitgide artan farklı talepleri ve bu taleplerinin açıköğretim sisteminde karşılanamaması gösterilmektedir. İşte bu noktada, açıköğretim, müşterileri olan öğrencilerin gereksinimleriyle bütünleşememesinden kaynaklanan bir kalite problemiyle karşı karşıya kalmaktadır.

Uzaktan öğretim modelleri, geleneksel modellere nazaran, eğitim maliyetlerini düşürmekte, bilginin dolaşım ve paylaşım hızını artırmakta, eğitim hizmetlerini yaygınlaştırmakta, eğitim hizmetlerini öğrencinin ayağına kadar götürmekte daha esnek, verimli ve üretken bir model olarak görünmektedir. Bir uzaktan öğretim modeli olarak AÖF, iletişim teknolojisinin sunduğu olanaklardan en üst düzeyde fayda ve verim sağlamaya dayanmaktadır. AÖF, bu tip esnek ve olumlu tarafını doğru ve yerinde kullanmıyorsa, kayıplarını en aza indirgeyip, hizmet olarak sunduğu ürünlerin/programların sayısını, çeşitliliğini ve kalitesini artırmıyorsa, geleneksel modeller gibi bir kalite, verimlilik ve üretkenlik sorunuyla karşı karşıya kalacaktır.

AÖF' nin kaliteye ve verimliliğe yönelik bu tip sorunlarını çözümleyebilmesi, müşterilerinin gereksinimlerini en üst düzeyde karşılama yeterliliğine bağlıdır. AÖF, elindeki mevcut olanakları yani ürünlerini daha iyi değerlendirerek, öğrencilerinin/müşterilerinin çeşitlenen ve bireyselleşen taleplerini karşılamanın yollarını aramalıdır. Öncelikle yapılacak şey, bir talep veya pazar araştırmasıyla öğrencilerinin/müşterilerinin gereksinimlerini saptamaktır. AÖF' nin mevcut altyapısıyla bu gereksinimleri ne kadar karşılayabileceğine ilişkin verimlilik analizleri yapılabilir. Zira hangi konuda, hangi alanda kaç kişinin ne gereksinimi olduğu bilinmediği zaman, AÖF' nin geleneksel modellere göre daha esnek, verimli ve üretken dediğimiz olumlu yanları hiçbir işe yaramayacaktır.

Uzaktan öğretim hizmeti sunan AÖF' nin, müşterilerin çeşitlenen taleplerini karşılayacak yeni programlar oluşturulmasına, programların esneklik kazanmasına, dolayısıyla sistemin, danışmanlık ve rehberlik yapacak, çeşitlendirecek, hizmetin birim sayısını artıracak, hizmete ulaştırma sayısını artıracak, daha çok kişiye hitap edecek yeni bir yapıya gereksinimi vardır. AÖF, mevcut ürünlerini/programlarını daha verimli kullanarak, programlarına esneklik kazandırarak da bu yeni yapıya ulaşabilir. Bunun için iki şekilde düzenlemeye gidilebilir:

- İçeriksel Düzenleme: Program türleri içerik olarak artırılabilir,
- Biçimsel Düzenleme: Sadece önlisans ve lisans programları ile yetinilmeyip, gereksinimler doğrultusunda, sertifika programları, yüksek

lisans ve doktora programları, mesleki ve hizmet-içi eğitim programları gibi çeşitlendirmeler söz konusu olabilir.

Bu şekilde yapılacak düzenlemeler sayesinde, AÖF' nin ürünleri/programları içerik ve biçim açısından çeşitlendirilmiş ve sayıları da artırılmış olacaktır. Böylece AÖF' nin üretkenlik ölçüleri de geliştirilmiş olacaktır.

Bilgi toplumuna geçiş sürecinde, günümüz insanı hızla artan bilgilere ulaşmak, onları depolayıp en kısa sürede uygulamaya aktarabilmek için, sürekli kendini geliştirme ve eğitime ihtiyacı içerisinde. Bu ortamda, gerek bilginin dağıtım ve paylaşımını sistematize edecek, gerekse de sürekli kendini geliştirme ihtiyacı içindeki yetişkin eğitimi ve yaygın eğitim hizmetlerini verebilecek uzaktan öğretim kurumlarına talebin artacağı söylenebilir.

Böyle bir ortamda, AÖF, daha verimli eğitim-öğretim hizmeti üretebilmek ve bunu öğrencilerine sunabilmek için sürekli değişmek ve gelişmek zorundadır. AÖF, üretim sürecindeki insan kaynağını doğru kullanarak süreçteki üretkenliği artırmaya çalışmalıdır. Sunduğu eğitim-öğretim hizmetinin her boyutunda yer alan insan kaynağını, gerekli meslek-içi eğitim programlarıyla eğitmek, onların bilgi ve becerilerini yeni değişim ve gelişmelere ayak uyduracak şekilde artırmak, belli alanlarda uzmanlaşmayı yaygınlaştırmak suretiyle de üretkenliğini artırabilecektir.

AÖF, kendi kalite standardizasyonunu sağlamak için, verdiği hizmetin müşterilerini/öğrencilerini ne kadar tatmin ettiğini araştırarak, üretim sürecinin hem üretim hem de tüketim boyutunda insan kalitesini artırmanın yollarını ararsa, öğrencilerinin kalite duyarlılığını belirleyerek onların bu duyarlılığını kısıktacak enformasyon altyapısını oluşturursa belki de bu sorununa çözüm bulabilecektir.

## **YARARLANILAN KAYNAKLAR**

- Barkan, M. (1994). **Eğitim İletişimi**. Eskişehir: Anadolu Üniv. İletişim Fak.Yay.
- Ekin, N. (1997). **Küresel Bilgi Çağında Eğitim-Verimlilik-İstihdam**. İstanbul : İTO Yay.
- Gülbeden, D. (1991). **Eğitimin Etkenliği ve Türkiye' de Öğretim ile Ekonomik Gelişme Ölçüleri Arasındaki İlişkiler**. Ankara: MPM Yay.
- Gürgen, H. (1997). **Örgütlerde İletişim Kalitesi**. İstanbul: Der Yay.
- Gürsoy, B. (1985). **Verimlilik Üzerine Düşünceler**. Ankara: MPM Yay.

- Hakan, A. (1991). **Eğitim Sorunlarının Çözümünde Açıköğretim. Eğitim Bilimlerinde Çađdađ Gelişmeler.** Eskişehir: Anadolu Üniv. AÖF.Yay.
- Kobu, B. (1994). **Üretim Yönetimi.** İstanbul: İstanbul Üniv.Yay.
- Köksoy, M. (1997). **Yükseköđretimde Kalite Ve Türk Yükseköđretimi İçin Öneriler.** Ankara: Hacettepe Üniv. Müh. Fak. Yay.
- Saygılı, İ. (1991) **Üretim Yönetiminin Fonksiyonları.** İstanbul: İstanbul Üniv. İktisat Fak.Yay.
- Tekeli, H. (1994). **Bilgi Çağı.** İstanbul: Simavi Yay.
- Ünal, S. (1997) " Eğitim - Kalite - İstihdam". **Anahtar Dergisi.** Ankara: MPM,Yay. 9.